



UPAYA PENYELENGGARAAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT. XYZ DI KABUPATEN GRESIK

Riris Dia Mariati^a, Sukaris^b

^a Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ririsdianm123@gmail.com, Universitas Muhammadiyah Gresik

^b Fakultas Ekonomi dan Bisnis, sukaris21@umg.ac.id, Universitas Muhammadiyah Gresik

Abstract

One important aspect in increasing competitiveness is improving service quality. Customer expectations are constantly changing, thus requiring adjustments to the quality of the services produced. Customers will evaluate a company's service by comparing it to other similar businesses and also comparing the service they receive to what they expected. no exception the company PT. XYZ, a company engaged in the food sector, is a company that continues to be committed to maintaining its services so that customers do not switch to other companies. This research is a research with a qualitative approach with the aim of understanding human or social phenomena by creating a comprehensive picture that can be presented in words. Data collection is carried out by means of triangulation (combined), used to investigate the condition of the object. Based on the results of the study conducted, it shows that service quality has the potential to create customer satisfaction and customer loyalty, so improving service is an important strategy in maintaining close customer relationships. Any company that provides good customer service has a better chance of success and growth than a company that is not as interested in customer service. Apart from the quality of service, companies need input or comments through complaints so that companies can self-introspect regarding weaknesses and deficiencies in providing excellent service to customers.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Loyalty, Complaints.

Abstrak

Salah satu aspek penting dalam meningkatkan daya saing adalah meningkatkan kualitas layanan. Harapan pelanggan terus berubah, sehingga memerlukan penyesuaian kualitas layanan yang di hasilkan. Pelanggan akan mengevaluasi layanan perusahaan dengan membandingkannya dengan bisnis serupa lainnya dan juga membandingkan layanan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. tak terkecuali perusahaan PT. XYZ, perusahaan yang bergerak di bidang pangan adalah perusahaan yang terus berkomitmen untuk menjaga pelayanannya agar pelanggan tidak beralih ke perusahaan lain. Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh yang dapat disajikan dengan kata-kata, Pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), digunakan untuk menyelidiki kondisi objek. Berdasarkan hasil study yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpotensi dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, maka meningkatkan pelayanan merupakan strategi yang penting dalam menjaga keeratan hubungan pelanggan. Dibandingkan dengan bisnis yang tidak terlalu peduli dengan layanan pelanggan, bisnis yang memiliki peluang sukses dan ekspansi yang lebih baik. Keluhan memungkinkan bisnis untuk merefleksikan sendiri kekurangan mereka dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan selain kualitas layanan yang mereka berikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, Komplain.

PENDAHULUAN

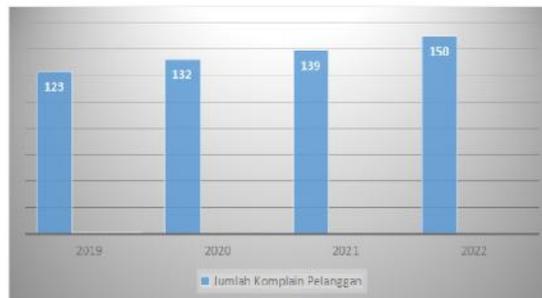
Di era globalisasi saat ini, persaingan bisnis berkembang pesat. Agar dapat bertahan dan bersaing dengan bisnis lain, pelaku bisnis perlu memiliki keunggulan kompetitif di pasar yang semakin bersaing ketat. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui berbagai upaya. Mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisinya di tengah ketatnya persaingan bisnis yang ada saat ini, maka setiap bisnis harus dapat memuaskan pelanggannya dengan penawaran dan pelayanan terbaik. Oleh karena itu, setiap

perusahaan jasa wajib merencanakan mengorganisasikan mengimplementasi dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Aspek penting dari peningkatan daya saing adalah kualitas layanan. Harapan pelanggan terus berubah, memerlukan penyesuaian terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Pelanggan akan mengevaluasi layanan bisnis dengan membandingkannya dengan bisnis lain yang serupa dan dengan membandingkan apa yang mereka dapatkan, apa yang mereka harapkan. Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*) [16].

Penjelasan tentang kualitas pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang, karena itu pelayanan dapat merupakan suatu proses [4]. kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan Aspek yang paling penting dari komunikasi pemasaran adalah layanan pelanggan [13].

Pengelolaan berbagai keluhan pelanggan dan pemeliharaan dan peningkatan hubungan mental antara perusahaan dan pelanggan adalah tujuan dari layanan pelanggan. Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen [1]. Kualitas adalah metode untuk menentukan apakah suatu produk atau jasa sudah memiliki nilai guna yang diinginkan atau belum; dengan kata lain, suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas tinggi jika berfungsi atau memiliki nilai guna yang diinginkan oleh konsumen [2]. Setiap bisnis berfokus pada kepuasan kebutuhan pelanggan karena, sebagai tingkat persaingan meningkat, semakin banyak perusahaan tampaknya memenuhi persyaratan dan keinginan pelanggan mereka. Setiap perusahaan yang menyediakan layanan pelanggan yang baik memiliki peluang sukses dan pertumbuhan yang lebih baik daripada perusahaan yang tidak terlalu tertarik dengan layanan pelanggan. Bisnis apa pun yang memiliki komitmen jujur terhadap layanan pelanggan akan selalu berhasil, namun menghabiskan waktu, tenaga, dan komitmen nyata yang melibatkan semua orang, tidak hanya mereka yang melayani konsumen secara langsung. Sesuai pada buku manajemen pelayanan publik peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus-menerus dalam rangka menjaga kepuasan konsumen [9].

PT. XYZ adalah sebuah perusahaan swasta yang bergerak di bidang produksi yaitu tepung terigu, perusahaan ini didirikan pada tanggal 01 Maret 2012 berdasarkan akte notaris No. 04 tanggal 01 Maret 2012 dan akte notaris No. 09 tanggal 04 Juli 2012. Di dalam PT. XYZ Sering mengalami terjadinya komplain oleh pelanggan. Komplain dari pelanggan ini memiliki pengaruh penting yaitu dapat mengetahui kekurangan dalam pelayanan di perusahaan. Pelayanan di dalam PT. XYZ seringkali mendapat kritikan yang disebabkan pengemasan produk yang tidak cacat. Ketidaksihatian saat proses pengangkutan produk mengakibatkan beberapa kemasan (*packing*) produk yang rusak dan tersobek. Sehingga hal ini mengakibatkan produknya berkurang. Beberapa pelanggan membuat komplain terhadap kemasan produk yang rusak kepada PT. XYZ.



Sumber: PT. X

Gambar 1. Data Keluhan Pelanggan tahun 2019-2022 pada PT. X

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan adanya keluhan di setiap tahunnya. Keluhan pelanggan tersebut bervariasi dari permasalahan terkecil hingga yang paling dominan yakni keluhan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. XYZ.

Keluhan merupakan salah satu wujud nyata dari ketidakpuasan pelanggan yang diungkapkan kepada perusahaan terhadap pelayanan atas produk maupun jasa oleh perusahaan atau organisasi. keluhan yaitu sesuatu yang diungkapkan yang keluar karena perasaan kesusahan [11]. terdapat manfaat ketika

UPAYA PENYELENGGARAAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT. XYZ DI KABUPATEN GRESIK (Riris Dia Mariati)

menangani keluhan yang diantaranya adalah penyedia layanan mendapatkan kesempatan untuk memperbaiki hubungannya dengan konsumen yang kecewa, karyawan dapat termotivasi untuk memberikan layanan yang kualitas jauh lebih baik, dan penyedia layanan mampu mengidentifikasi dan menindaklanjuti masalah yang diakibatkan oleh keluhan pelanggan. Perusahaan menyadari bahwa kualitas pelayanan dan penanganan Di era globalisasi ini, pengaduan complain pelanggan memegang peranan penting dalam memastikan keberhasilan suatu perusahaan, baik dari segi kualitas layanan maupun penanganan pengaduan. Pengaduan juga dapat menjadi acuan untuk memperbaiki sistem agar lebih baik lagi dan membantu pelanggan menjadi pelanggan yang lebih baik. mengandalkan bisnis. Dengan menggunakan metrik yang sudah terbukti benar, bisnis harus mengevaluasi kualitas layanan mereka dengan hati-hati. [3]. Evaluasi ini berfungsi untuk menemukan kelemahan awal dalam cara pelanggan menerima layanan. Dalam dunia bisnis saat ini, perusahaan mencari pelanggan, menawarkan produk, dan memberikan kemudahan kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang unggul dan menerima umpan balik pelanggan untuk membuat penawaran di masa depan menjadi lebih baik. Akibatnya, perilaku pelanggan lebih terfokus pada layanan yang mereka terima.

Tujuan utama perusahaan adalah menciptakan pelanggan konten. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memiliki beberapa keuntungan, antara lain pengembangan hubungan yang harmonis antara bisnis dan konsumen, pembentukan dasar yang kuat untuk pembelian berulang dan loyalitas pelanggan, serta pembentukan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan. [15]. Pengukuran kepuasan dapat diukur dengan beberapa cara, kepuasan dapat diukur dengan menanyakan secara langsung kepuasan konsumen dengan menggunakan skala [6]. kepuasan berasal dari bahasa Latin "Satis" yang berarti cukup baik, memadai dan "Facio" yang berarti Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. melakukan atau membuat [14]. Ketika suatu bisnis yang kompetitif, tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas layanan akan menjadi satu-satunya faktor yang menentukan keberadaannya, karena pelanggan akan beralih ke pesaing jika kualitas layanan tidak dipertimbangkan. Ada lima kategori kualitas layanan yang dapat diterapkan pada industri atau bisnis serupa lainnya yang memberikan layanan yang lebih memuaskan kepada pelanggan. [6]:

1. Keandalan, atau kapasitas bisnis untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal.
2. Bukti fisik, juga dikenal sebagai bukti fisik, meliputi penampilan karyawan, peralatan, dan fasilitas komunikasi.
3. Responsiveness, khususnya kemampuan untuk membantu klien dan memberikan pelayanan yang cepat.
4. Assurance, khususnya kemampuan karyawan untuk menyampaikan rasa percaya dan percaya diri serta pengetahuannya dan kesantunan dan Empati, secara khusus memperhatikan pelanggan secara khusus.
5. Empati, secara khusus memperhatikan pelanggan secara khusus.

Berdasarkan paparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mendalam mengenai Kualitas pelayanan yang menjadi faktor terpenting di dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya kualitas pelayanan di dalam perusahaan akan menjadikan perusahaan berkembang dan lebih maju. Maka judul penelitian yang ingin diangkat oleh penulis adalah "Kualitas Pelayanan di PT. XYZ.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419).

To find out the results of the data, the technique of data analysis is also used to test the hypotheses put forward by the researchers, because the analysis of the data collected to determine the effect of the independent variables on the related variables is used multiple linear statistical test. (Enny Istanti, et al, 2020:113).

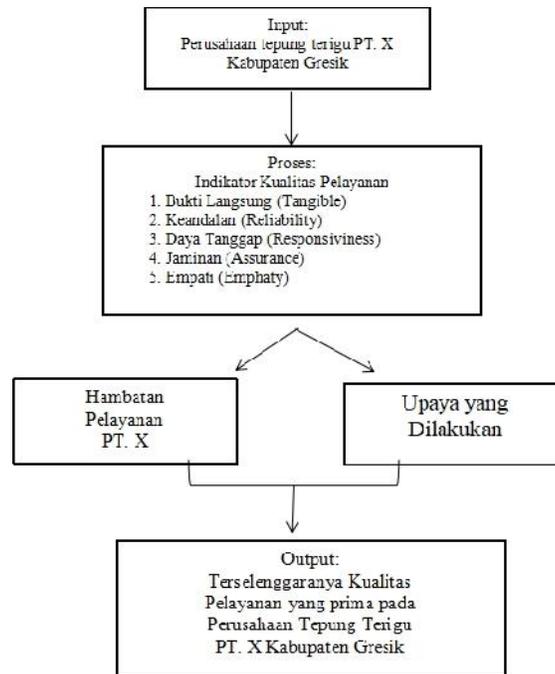
Fokus perusahaan saat ini adalah bagaimana mempertahankan pelanggan yang sudah ada pasti memberikan keuntungan bagi perusahaan dari pada bagaimana mendapatkan pelanggan baru yang belum tentu menguntungkan (Maulani, Sukaris 2021 : Hal 21)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Penelitian kualitatif adalah suatu metode untuk mempelajari fenomena manusia atau sosial yang dilakukan dalam fenomena alamiah, memberikan perspektif yang jelas dari narasumber, dan menghasilkan gambaran yang komprehensif dan kompleks yang dapat diungkapkan dengan kalimat. [17]. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian [7].

Metode penelitian kualitatif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, Teknik pengumpulan data di lakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data di bersifat kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi [12]. tujuan utama dalam penelitian kualitatif untuk membuat fakta/fenomena agar mudah dipahami dan memungkinkan sesuai modelnya dapat menghasilkan hipotesis baru [5].

Berdasarkan dari hasil pemaparan yang dikemukakan oleh peneliti yang ada di latar belakang maka alur berfikir dalam penelitian ini untuk mengkaji kualitas pelayanan yang prima di dalam perusahaan dan berdampak pada PT. XYZ, maka peneliti menerapkan dengan terbentuklah alur berfikir yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebagaimana gambar yang ada di bawah ini:



Sumber: Data Sekunder Di Olah 2022

Gambar 2. Alur berfikir

Selain itu, upaya yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan, merekam jawaban, menganalisis, dan menerapkan kondisi yang muncul untuk mempelajari lebih lanjut tentang situasi saat ini. Selain itu, penelitian ini hanya mendeskripsikan data yang ada dalam bentuk objek. [8]. Tujuan dalam penelitian ini yaitu agar peneliti dapat menggambarkan keadaan yang sesungguhnya sesuai dengan kenyataan dan menganalisis lebih dalam terkait Kualitas pelayanan di PT. XYZ.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan di dalam penelitian ini yaitu PT. XYZ merupakan perusahaan yang memproduksi bahan untuk membuat olahan makanan. Produk di PT. XYZ yaitu produk yang mengelolah tepung terigu. Tepung terigu merupakan salah satu makanan pokok yang banyak diminati beberapa konsumen yang memproduksi makanan yang berbahan dasar tepung terigu diantaranya juga terdapat konsumen rumah tangga yang mengonsumsi tepung untuk diolah menjadi beberapa jenis makanan berat, maupun makanan ringan. Hampir semua makanan yang kita makan terbuat dari tepung terigu seperti roti, biscuit, mie instan, adonan kue, dan masih banyak makanan lain yang dapat dibuat dengan berbahan dasar tepung terigu.

Dalam melayani konsumen juga tidak terlepas dari permasalahan yang berhubungan dengan kondisi pelayanan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). selain itu peneliti

juga meneliti yang menjadi faktor penting penghambat pelayanan. Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, PT. XYZ berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Bukti fisik (tangible)

Dimensi tangible ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan Karyawan, kemudahan dalam proses pelayanan, memastikan produk sesuai standart dalam Kepuasan pelanggan, kedisiplinan karyawan dan ketelitian karyawan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di PT. XYZ menunjukkan bahwa:

a. Penampilan karyawan.

Penampilan karyawan menjadi salah satu faktor terpenting dalam sebuah perusahaan, dengan adanya penampilan karyawan yang mematuhi atribut perusahaan menjadi nilai plus bagi setiap karyawan. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan adalah hal yang patut diperhatikan dalam melayani pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan di dalam perusahaan PT. XYZ Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan Bapak Ridwan selaku General Manager di PT. XYZ yang diwawancarai pada tanggal 01 November 2022 yang mengataka bahwa "Penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan. Namun masih ada saja karyawan yang kadang tidak menaati peraturan. Untuk pemberian sanksi bagi karyawan yang tidak menaati peraturan akan di tegur dan diberi surat peringatan". Penampilan karyawan sendiri juga dapat mempengaruhi pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penampilan dapat berpengaruh dalam proses pelayanan. Jika penampilan karyawan baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Karyawan dalam melakukan pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas pada sebuah perusahaan.

b. Memastikan produk sesuai standart. Berdasarkan hasil dari observasi wawancara yang dilakukan pada tanggal 01 November 2022 Bapak Ridwan bahwa produk itu sendiri merupakan sumber keberhasilan di dalam perusahaan. Apabila produk di sebuah perusahaan bernilai tidak sesuai standart akan bernilai kurang memuaskan pada pelanggan. Dengan adanya memastikan produk sesuai standart menjadi hal penting untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik juga meliputi adanya produk yang sesuai dengan standart. Proses awal dari adanya memastikan produk standart adalah dimulai dari kedatangan bahan baku dan dipastikan untuk melakukan pengecekan. Selanjutnya bahan baku masuk sesuai standart bahan baku disimpan didalam silow dan PT. XYZ membuat sampel untuk pengecekan. Ketika produk jadi perusahaan melakukan tes Quality Control. Pihak perusahaan menjamin dan berkomitmen bahwa produk yang dikirimkan kepada pelanggan sudah memenuhi standart.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpecahya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT. XYZ dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Kesabaran karyawan dalam melayani berbagai pelanggan yang memiliki karakter yang berbeda-beda. Sikap sabar untuk melakukan pelayanan kepada pelanggan sangat penting dilakukan agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Apabila karyawan memiliki karakter yang tidak sabar/ gampang emosi akan menyebabkan pelayanan menjadi nilai negative. Pelanggan di PT. XYZ memiliki karakter yang berbeda-beda yang tidak bisa ditebak perilakunya. Berdasarkan hasil observasi wawancara pada 20 Oktoberr 2022 kepada niko selaku karyawan di PT. XYZ mengatakan beberapa pelanggan di PT. XYZ memiliki karakter yang tidak baik seperti contoh melakukan order produk yang mendesak akan agar barangnya tiba lebih cepat dari jadwal yang ditibakan. PT. XYZ selalu membuat data daftar pengiriman yang dilakukan untuk pelanggan. Mengatasi karakter pelanggan yang seperti ini karyawan harus memiliki sifat sabar untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. PT. XYZ sesalu mengusahakan nomor 1 kepuasan pelanggan dengan cara mengusahakan jadwal kirim lebih cepat dari jadwal PT. XYZ melakukan diskusi dengan pelanggan agar kiriman produk segera ditibakan meskipun telat beberapa jam. layanan. kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru.
- b. Ketelitian karyawan dalam melayani pelanggan
Sikap teliti di dalam bidang pekerjaan wajib diterapkan karena dengan adanya memiliki sikap teliti dalam bekerja akan menghasilkan pekerjaan yang cepat selesai. Apabila di dalam perusahaan karyawan tidak memiliki ketelitian dalam bekerja akan mengakibatkan kekeliruan bahkan berakibat fatal pada perusahaan. Teliti dalam bekerja juga mempengaruhi kualitas pelayanan di dalam perusahaan. karyawan di PT. XYZ masih sedikit yang memiliki sikap teliti dalam melayani pelanggan. Beberapa karyawan masih sering teledor dan tidak teliti melayani pelanggan. Seperti hasil

wawancara pada tanggal 25 Oktober 2022 yang dilakukan pada bapak Ipung selaku pelanggan pada PT. XYZ “pernah membuat complain terhadap pengemasan produk yang rusak/jebol”. Kemasan produk yang rusak ini diakibatkan pada saat pengangkutan produk tidak teliti mengecek terlebih dahulu sehingga menyebabkan produk tersebut gampang rusak. Untuk menghindari complain dari pelanggan PT. XYZ menyediakan dokumen complain bagi para pelanggan yang memiliki keluhan terhadap produk PT. XYZ tersebut. PT. XYZ juga memberikan potongan harga untuk pelanggan yang mengalami kerusakan pada kemasan produk. Dari uraian di atas pentingnya memiliki ketelitian di dalam suatu pekerjaan akan berpengaruh penting terhadap kualitas pelayanan.

3. Dimensi responsiveness (Daya Tanggap)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu perusahaan yang melayani yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan pelanggan serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di PT. XYZ. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada pelanggan sebagai pengguna layanan. Pengukuran dimensi Responsiveness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di PT. XYZ dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

- a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila karyawan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan di PT. XYZ. karyawan merespon dan tanggap dengan pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik. Dilakukan dengan selalu ontime dalam melayani pelanggan via online. Pelanggan di PT. XYZ biasanya mengorder produk melalui online berupa Whatsapp. PT. XYZ menyediakan nomor whatsapp untuk memudahkan pelanggan order produk. Seperti yang dikatakan oleh karyawan yang bernama Niko pada 20 Oktober 2022 mengatakan bahwa “untuk karyawan yang melakukan tanggap merespon pelanggan sudah dikatakan baik dari segi tanggap melakukan pelayanan pada pelanggan, namun ada beberapa karyawan yang cuek dalam merespon pelanggan.” Dengan adanya sikap tanggap respon kepada pelanggan maka akan menciptakan penilaian yang baik bagi pelanggan dan pihak perusahaan.
- b. Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat Pelayanan yang dilakukan di PT. XYZ diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi Orderan produk yang membludak dalam melakukan order produk di PT. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka pelanggan akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Ridwan pada tanggal 01 November 2022 yang mengatakan bahwa, “Kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat.” Selanjutnya menurut Bapak Suko yang diwawancarai pada tanggal 20 Oktober 2022 menambahkan bahwa, “Pelayanan sudah cukup cepat namun jumlah karyawan kurang seperti kerepotan”. Pemberian pelayanan yang cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk responsiveness terhadap pelanggan, agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan di PT. XYZ.
- c. Pihak perusahaan menerapkan ISO 9001 yang bermanfaat untuk mendata keluhan yang dilakukan oleh pelanggan dan melakukan berita acara penyelesaian masalah keluhan pelanggan. Karyawan melakukan pelayanan dengan tepat Selain kecepatan, pelanggan juga akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan tepat. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pelanggan sehingga keperluan yang didapatkan oleh pelanggan diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan pelanggan dapat tercapai. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Ridwan pada tanggal 01 November 2022 mengatakan “setiap ada pelanggan yang complain PT. XYZ mendata dan menelusuri permasalahan keluhan pelanggan dan ditandatangani oleh pihak perusahaan dan pihak pelanggan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.”

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan (assurance) ini berkaitan dengan jaminan yang diberikan dari pihak perusahaan untuk memenuhi kualitas pelayanan. Untuk mengukur dimensi assurance dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di PT. XYZ dapat diukur melalui indikator yaitu perusahaan menjamin produk pada PT. XYZ memiliki kualitas yang baik, bersih dan bebas dari kutu. Hasil wawancara pada tanggal 01 November 2022 yang dikatakan oleh bapak Ridwan” salah satu tantangan dari produk tepung terigu adalah kutu. Jadi perusahaan menjamin kepada pelanggan produk yang dikirimkan terjadi saat pembongkaran ditemukan ada kutu pelanggan berhak mengembalikan penuh dan tanpa dipungut biaya.” Produk yang baik akan bermanfaat bagi para pelanggan dan bagi pihak perusahaan. Maka dari itu PT. XYZ memberikan jaminan produk yang bebas dari kutu dan juga produk yang baik.

Dalam merealisasikan produknya, PT. XYZ menerapkan system manajemen terpadu yang mencakup system manajemen mutu berdasarkan ISO 9001, system manajemen lingkungan berdasarkan ISO 14001, system manajemen Kesehatan dan keselamatan kerja berdasarkan OHSAS 180001, dan system manajemen keamanan pangan berdasarkan ISO 22000. Implementasi system manajemen terpadu menjamin persyaratan pelanggan dan pihak berkepentingan dapat dipenuhi sehingga dapat memberikan nilai tambah dan kepuasan serta loyalitas bagi pelanggan. Dengan adanya penerapan system manajemen terpadu PT. XYZ menjamin kepada konsumen terhadap kepuasan yang diberikan.

5. Dimensi Empathy (empati)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian karyawan dalam memberikan pelayanan. Karyawan yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi perusahaan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik karyawan dengan pelanggan yang melakukan pelayanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di PT. XYZ kabupaten Gresik dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan. prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pelanggan. segala keperluan pelanggan di PT. XYZ harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pelanggan. Karyawan di PT. XYZ dalam melayani pelanggan sudah sesuai prosedur dalam mendahulukan kepentingan pelanggan. Hal ini diungkap dengan Bapak Ridwan pada tanggal 01 November 2022 menyatakan bahwa “Mendahulukan kepentingan pelanggan merupakan prioritas utama bagi perusahaan, dimana karyawan melakukan pekerjaannya dengan baik.”

Segala keperluan pelanggan terkait contoh ketika ada pelanggan mengorder produk secara dadakan dan mengirimkan produk lebih cepat pihak perusahaan sangat mengusahakan memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut dan mendahulukan terlebih dahulu kepentingan pelanggan demi memuaskan pelanggan terhadap PT. XYZ. dengan menerapkan sikap empati mendahulukan kepentingan pelanggan sangat berpengaruh penting terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan.

- b. Karyawan melayani dengan sikap ramah. Keramahan sangat diperlukan oleh karyawan dalam melakukan suatu proses pelayanan. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Jika karyawan pelayanan bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pihak pelanggan dan berpengaruh terhadap perusahaan. Seperti yang peneliti teliti pada PT. XYZ bahwa keseluruhan karyawan di perusahaan sudah memiliki sikap ramah. Pada hasil observasi wawancara yang dilakukan tanggal 20 Oktober 2022 niko selaku karyawan PT. XYZ menyatakan bahwa” karyawan di PT. XYZ yang memiliki sikap ramah kepada pelanggan maupun antar karyawan sudah keseluruhan mempunyai sikap ramah tersebut”. Salah satu menciptakan kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang prima, itulah yang menjadi alasan prima penting bagi pelanggan. Adanya pelayanan yang terbaik kepada pelanggan menjadi tolak ukur kesuksesan dalam menciptakan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Maka dari itu memberikan sikap ramah terhadap pelanggan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan.

6. Faktor Penghambat Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan yang ada di PT. XYZ yaitu sering mengalami permasalahan di bidang pemasaran yaitu mengalami komplain. keluhan adalah sesuatu yang diungkapkan yang keluar karena perasaan kesusahan [11]. Perilaku keluhan disebabkan oleh ketidakpuasan yang dirasakan dalam melakukan pembelian yang merupakan gabungan dari beberapa tanggapan yang dipicu oleh rasa ketidakpuasan dalam melakukan pembelian. Penyebab dari komplain tersebut adalah beberapa kerusakan yang terjadi pada kemasan produk yang diakibatkan pada saat proses pengangkutan produk. Kerusakan pada kemasan produk mengakibatkan berkurangnya produk yang ada pada kemasan tersebut.

Kerusakan pada kemasan produk juga disebabkan karena kualitas pada kemasan tersebut tidak berkualitas dengan baik/gampang sobek. Dalam suatu perusahaan sangat diharapkan adanya cara penanganan keluhan konsumen. Sebagaimana memiliki tujuan untuk menjaga kualitas layanan apabila terjadinya keluhan konsumen, sehingga konsumen merasa suatu kepuasan dalam layanan perusahaan yang dijalaninnya. Komplain konsumen menjadi faktor penghambat pelayanan yang ada di PT. XYZ. komplain di dalam perusahaan bersifat wajar karena dengan adanya keluhan menjadikan bahan evaluasi pihak perusahaan agar menjadi perusahaan yang lebih baik lagi. Upaya Tindakan yang dilakukan PT. XYZ dalam menangani permasalahan keluhan konsumen dengan cara perusahaan melayani komplain dengan baik. Pihak perusahaan juga menyediakan nomor telepon berupa whatsapp dan alamat E-Mail yang bertujuan

untuk memudahkan konsumen melontarkan masalah yang dialami pada produk dari PT. XYZ. pelayanan yang disediakan dalam menangani komplain dilakukan dengan sebaik mungkin.

Selain itu pihak perusahaan juga memberikan fasilitas dengan memberikan potongan harga apabila terjadi kerusakan pada produk tersebut. Dalam suatu perusahaan sangat diharapkan adanya cara penanganan keluhan konsumen. Sebagaimana memiliki tujuan untuk menjaga kualitas layanan apabila terjadinya keluhan konsumen, sehingga konsumen merasa suatu kepuasan dalam layanan perusahaan yang dijalaninnya [10].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan faktor terpenting di dalam kualitas pelayanan adanya dimensi kualitas pelayanan yang menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan berjalan dengan baik. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) yang menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan di PT.XYZ. dengan adanya dimensi kualitas pelayanan maka pelayanan yang dihasilkan akan menjadi baik. Dalam hasil study ini menunjukan faktor-faktor yang di amati dapat menunjukan respon positif untuk para pelanggan. Penting sekali pihak manajemen perusahaan untuk meningkatkan mutu layanan agar nantinya berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik.
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425.
- Danang Sunyoto. (2019). Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus). Cetakan Ke-3. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Enny istanti, ruchan sanusi, A. D. G. (2020). IMPACTS OF PRICE, PROMOTION AND GO FOOD CONSUMER SATISFACTION IN FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS STUDENTS OF BHAYANGKARA UNIVERSITY SURABAYA. *Ekspektra : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 104–120. <https://doi.org/10.25139/ekt.v4i2.3134>
- Gopalan, R., S. and Satpathy, B. (2015), "Evaluation of retail service quality – a fuzzy AHP approach", *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 22 No. 6, pp. 1058-1080.
- H. A.S. Moenir. (2015). Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia. Jakarta.PT:BumiAkasara.
- Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A. (2020). *Qualitative research methods*. Sage Pub
- Kotler, P., & Keller, K. (2021). *Marketing Management (15th global edition)*. Pearson Education Limited.
- Maulani,Sukaris,2021 Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Pada Mitra Kelompok Tani PT.Permana Sidak Indonesia *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis (Jurnal JAEM)* Vol.1 No.3 November 2021 Halaman 17 - 24.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pranata, Andi Eka. (2013). *Manajemen Cairan dan Elektrolit*. Yogyakarta: Haikhi.
- Prasetyo, B., Adil, M., Soelistya, D., & Rosyihuddin, M. (2022). The Importance of Product Quality, Price Perception and Service Quality in Achieving Customer Satisfaction. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 5(1).
- Rusydi, Mhd. (2017). *Costomer Excellence*. GosyenPublishing.
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Sarie, Rena Febrita. (2018). Pengaruh Pengaruh Keberagaman Produk, Persepsi Harga, Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermartket Pakuwon Supermall Di Surabaya. *Jurnal Relasi*, Vol. XIV, h. 149-169.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service, Quality dan Customer Satisfaction. *Language*, 20(436).
- Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015). *Metodologi penelitian Kualitatif & grounded theory*. FTK Ar-Raniry Press.